JOURNAL OF SCIENCE & DISEASES

Satisfaction des patients reçus au Cabinet dentaire d'application de l'Ecole Privée Supérieure de Médecine Dentaire de Yaoundé

Patient satisfaction at the dental practice of the Ecole Privée Supérieure de Médecine Dentaire in Yaoundé

Nkolo Tolo F.D[1], Mossus T[2], Meli Foula R[3], Koude A.M[1], Zing S[3], Bengondo Messanga C[1]

Article original

[1] Faculté de médecine et des Sciences Biomédicales de l'Université de Yaoundé 1, Département de chirurgie buccale, maxillo-faciale et parodontologie
[2] Département de Santé Publique, Faculté de médecine et des Sciences Biomédicales de l'Université de Yaoundé [1]
[3] Ecole Privée Supérieure de Médecine Dentaire de Yaoundé (EPSMD)

Auteur Correspondant : Nkolo Tolo Francis Daniel ; Faculté de Médecine et des Sciences Biomédicales de l'Université de Yaoundé 1, Département de Chirurgie buccale, Maxillo-faciale et Parodontologie ; +237694144681 ; nkolo.tolo@fmsb-uy1.cm

Keywords: satisfaction, patients, practice, YPSD

Mots-Clés: satisfaction, patients, cabinet d'application, EPSMD

RESUME

Introduction : L'augmentation de l'offre de soins met le patient dans une position de client qu'il faut satisfaire. Un client capable d'effectuer un choix. Le but de notre étude était de déterminer la satisfaction des patients reçus au cabinet d'application de l'École Privée Supérieure de Médecine Dentaire de Yaoundé (EPSMD).
Méthodologie : Il s'agissait d'une étude transversale et prospective, menée pendant 8 mois auprès des patients reçus au cabinet d'application de l'EPSMD. Nous avons utilisé des questions à échelle de Likert à 5 points. La moyenne des réponses était calculée pour chaque question.
Résultats : Soixante-treize patients ont été interrogés. Le sexe ratio (H/F) était de 0,79. L'âge moyen était de 29,84 ans. Les informations sur l'attente des patients révélaient que 60% des patients ont des attentes particulières en venant au cabinet, et 47% ont admis que leurs attentes ont été prises en compte. Le niveau de satisfaction était évalué sur l'accueil et la prise en charge. Les patients étaient très satisfaits de l'accueil avec un score de 4,6 soit 92% représenté par l'état et la propreté de la salle d'attente. Un score de 4,84 soit 96,8% pour la prise en charge, en faveur de la qualité de traitement reçu. Les suggestions d'amélioration des patients portaient sur les moyens pour faciliter l'attente (87,5%) et l'amélioration de la salle de soins (12,5%).
Conclusion : Les patients étaient plus satisfaits par la qualité du traitement. L'accueil du patient et l'état de propreté de la salle d'attente étaient assez satisfaisants. Le temps mis en salle d'attente par les malades était peu satisfaisant. Les moyens mis à la disposition pour faciliter l'attente, n'étaient pas tout satisfaisants.

ABSTRACT

Introduction: The increase in the range of healthcare services available puts the patient in the position of a customer who must be satisfied. A customer capable of making a choice.The aim of our study was to determine patient satisfaction at the practice of the Yaounde Private School of Dentistry (YPSD).
Methodology: This was a prospective, descriptive, cross-sectional study conducted over an 08-month period among patients seen at the YPSD.
Results: Seventy-three patients were interviewed. The sex ratio (M/F) was 0.79. The mean age was 29.84 years. Information on patient expectations revealed that 60% of patients had particular expectations when coming to the practice, and 47% admitted that their expectations had been taken into account. Satisfaction was measured in terms of reception and care. We noted an overall level of satisfaction with the reception area, with a score of 4.6 (92%), represented by the state and cleanliness of the waiting room. A score of 4.84 (96.8%) for treatment, in favor of the quality of the treatment received. Patients' suggestions for improvement concerned ways of making waiting easier (87.5%) and improving the treatment room (12.5%).
Conclusion: Even if the patients received were more satisfied with the quality of treatment and that the reception of patient by the secretary or assistant and the condition and cleanliness of the waiting room are quite satisfactory, it still appears that the time spent in the waiting room by the patients was unsatisfactory and the means made available to facilitate waiting, not at all satisfactory.

Copyright © 2024 Journal of Science and Diseases

Citation as **J Sci Dis 2024, Vol 2 (2): 33- 37**

Introduction

Tout patient attend d'être soigné conformément aux données actuelles de la science. L'accès à la santé est de plus en plus considéré comme un droit et le geste technique réalisé par le soignant n'est plus suffisant pour satisfaire nos patients [1]. Il n'y a pas si longtemps, dans la plupart des cas, le patient n'intervenait pas dans les décisions concernant ses soins. Actuellement chaque personne demandant une prise en charge pour des soins n'est plus simplement un usager en consultation mais un patient devenu plus exigeant quant à la qualité du service. Il est plus attentif à l'accueil, à l'écoute, au confort, à l'information transmise et il considère l'accès à la santé comme un droit [2].

L'insatisfaction des malades présente une triple contingence. La première est en rapport avec l'absence de comblement des besoins des individus en ce qui concerne l'intégrité corporelle et mentale, le sentiment de sécurité, sentiment d'utilité, l'indentification à un groupe social, l'estime d'autrui et la projection de soi. La deuxième est liée au défaut de performance au niveau de la qualité perçue du soin. Enfin, la troisième a trait aux conflits identitaires et d'intérêt que toute relation humaine est susceptible d'engendrer [3,4]. L'évaluation de la qualité des soins se déplace donc progressivement d'une approche centrée sur les structures vers une approche centrée sur le patient. Notre étude a pour but de déterminer le niveau de satisfaction des patients reçus au cabinet d'application de l'École Privée Supérieure de Médecine Dentaire de Yaoundé.

Patients et méthodes

Il s'agissait d'une étude prospective, descriptive et transversale qui s'est déroulée sur une période de 10 mois. L'étude a été réalisée à l'école privée supérieure de médecine dentaire de Yaoundé.

La population d'étude était constituée des patients reçus au cabinet d'application de l'EPSMD et ayant donné leur consentement éclairé, les patients ayant au moins 10 ans et jouissant de leurs facultés mentales et intellectuelles. Étaient exclus les fiches d'enquête insuffisamment remplies (moins de 70% du questionnaire).

Le questionnaire contenu dans la fiche d'enquête comportait 22 questions regroupées en indicateurs sociodémographiques (âge, sexe, niveau d'étude, profession), indicateurs de l'accueil, la prise en charge, la satisfaction globale et les indicateurs sur les attentes des patients. L'école privée supérieure de médecine dentaire où a été réalisée l'enquête comporte un secrétariat, l'espace d'attente, trois salles de soins, une bibliothèque, deux salles de cours, un laboratoire de prothèse.

Les données étaient traitées à l'aide du logiciel Epi info version 3.5.4. Les résultats ont été présentés sous forme de tableaux et de figures à l'aide de Microsoft Word et Microsoft Excel 2016.

Pour faciliter le traitement des données, les réponses ont fait l'objet d'un codage grâce à l'échelle de Likert à 5 points. Sans opinion= 1 (absence d'avis) ; pas du tout satisfaisant =2 ; peu satisfaisant=3 ; assez satisfaisant= 4 ; très satisfaisant= 5. Un score a été déterminé et interprété à la suite de cette évaluation et selon l'usage [5,6,7]. L'anonymat des patients a été respecté.

Résultats

Nous avons interrogé 73 patients reçus au cabinet d'application de l'école privée supérieure de médecine dentaire pendant la période d'étude. L'âge moyen était de 29,84 ans avec des extrêmes de 15 et 70 ans. Le sexe ratio était de 0,79 en faveur des femmes. Dans notre étude, 76% de notre échantillon avaient un niveau d'étude universitaire et 44% étaient des étudiants.

Les patients ont été plus satisfaits par l'état et la propreté de la salle d'attente avec un niveau de satisfaction de 4,6. Par ailleurs, les moyens mis à la disposition pour faciliter l'attente est le motif de leur faible niveau de satisfaction avec 1,56 de score. La figure 1 ci-dessous illustre bien le niveau de satisfaction à l'accueil.

Le score de chaque rubrique se situe dans l'intervalle [4-5]. Les patients reçus étaient plus satisfaits par la qualité de traitement reçu avec un score 4,84. La figure 2 ci-dessous illustre cette répartition.

Copyright © 2024 Journal of Science and Diseases

Citation as **J Sci Dis 2024, Vol 2 (2): 33- 37**

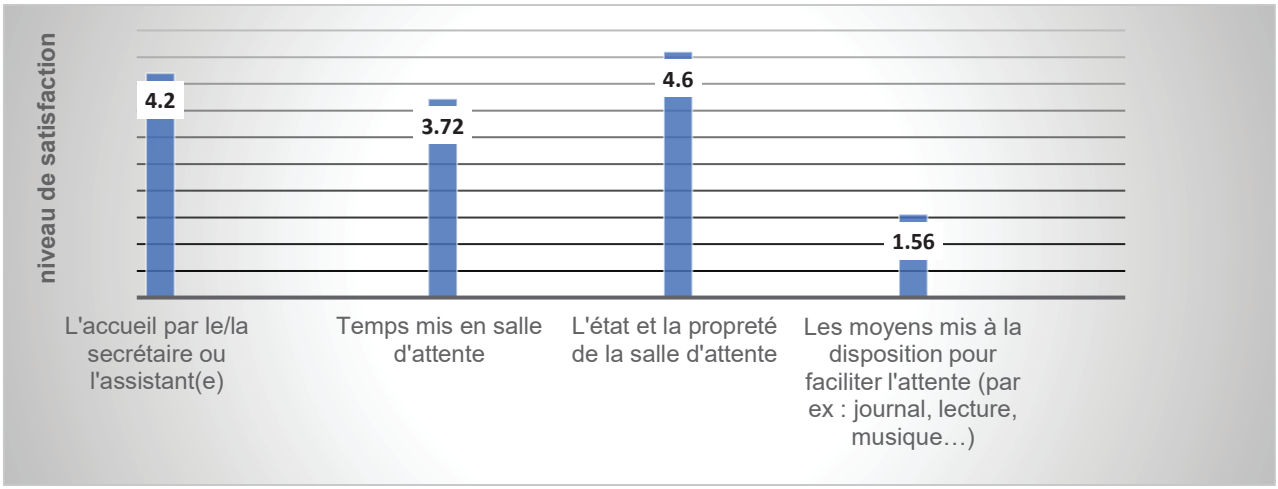

Figure 1 : niveau de satisfaction à l'accueil

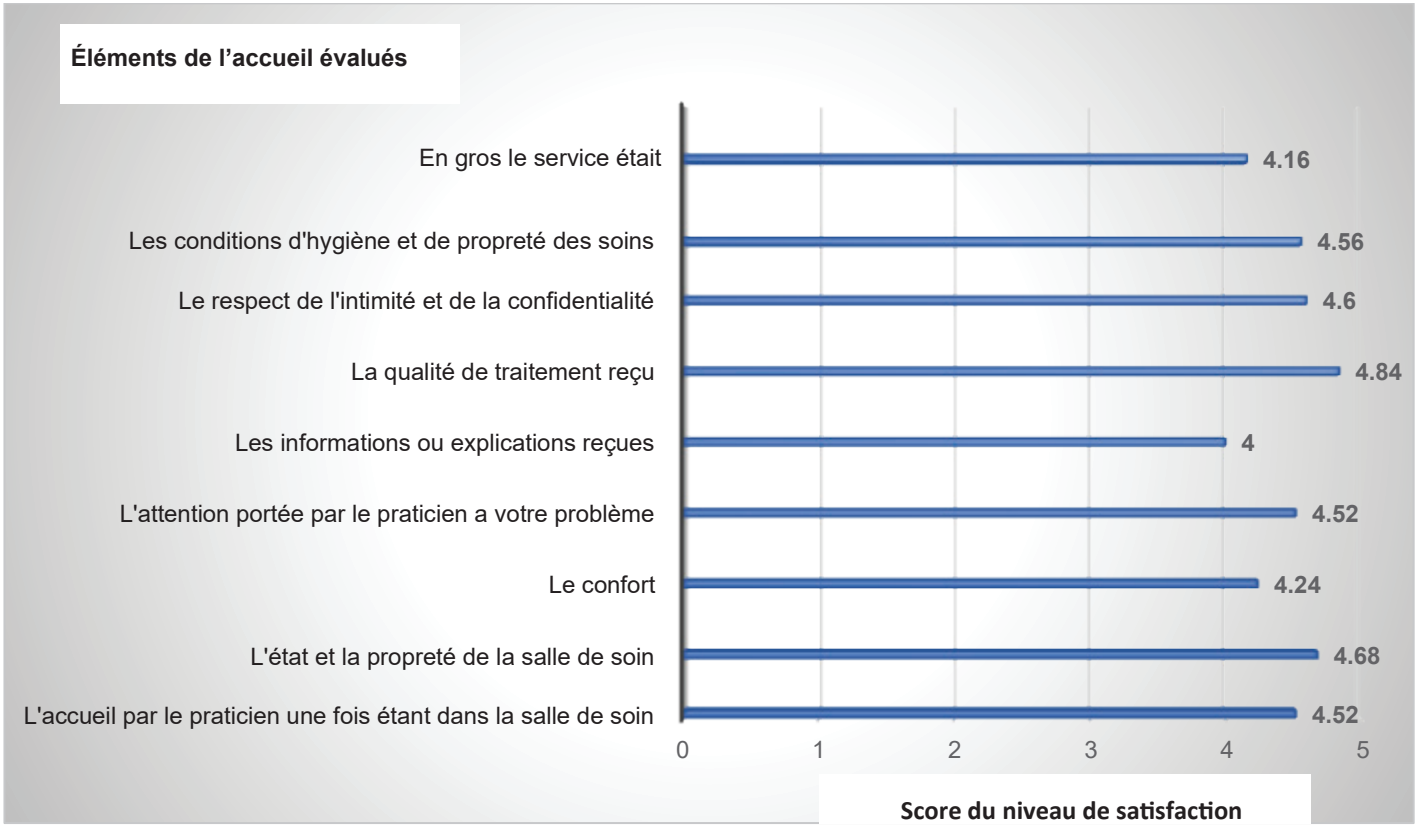

Figure 2 : niveau de satisfaction sur la prise en charge

Discussion

Notre étude avait porté sur 73 patients des deux sexes. L'étude a concerné 44% des garçons et 56% des filles soit un sexe ratio de 0,79 en faveur des filles. Ces résultats se rapprochent de celui de M. Diouf et al. en 2010 qui avait rapporté une prédominance en faveur du sexe féminin avec 52% et un sexe ratio de 0,92 [8]. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les filles sont plus soucieuses de leur

Copyright © 2024 Journal of Science and Diseases

Citation as **J Sci Dis 2024, Vol 2 (2): 33- 37**

santé bucco-dentaire et de l'esthétique de leur denture que les garçons. Les patients enquêtés avaient un niveau d'étude universitaire 76%. Ces résultats sont supérieurs à celui de Mwela et al. en 2012 qui, sur un échantillon de 212 a trouvé que la majorité des informateurs (52,3%) avaient fait des études supérieures [9]. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les patients les plus instruits sont plus soucieux de leur santé bucco-dentaire.

La profession la plus représentée était étudiant(e) soit 44%. Ces résultats sont supérieurs à celui de Diouf M. et al. en 2010 qui avait obtenu 42% des élèves ou étudiants sur un échantillon de 400 patients [8]. Ceci s'expliquerait par le fait que la majorité des patients venant consultés dans ce cabinet sont des étudiants.

Les patients ont été plus satisfaits par l'état et la propreté de la salle d'attente avec un score de 4,6 soit 92%. Ces résultats sont supérieurs à celui de Diallo et al. en 2023 qui a obtenu 62,5% des patients satisfaits de l'espace d'attente confortable [3]. Cela pourrait s'expliquer par le fait que les cabinets dentaires étant des structures privées qui doivent faire des revenus, ont des responsables à leur tête qui ont la propreté comme moyen de distinction des autres structures. De ce fait un technicien de surface est chargé de la propreté.

A la prise en charge, Les patients ont trouvé satisfaction sur la qualité de traitement reçu avec un score de 4,84 soit 96,8%. Ces résultats sont supérieurs à celui de Al-Refeidi et al. en 2012 qui a trouvé 87% des patients satisfait de leur traitement [10]. Cela s'expliquerait par le fait que les soins sont effectués en binôme par les étudiants sous la supervision des enseignants. De ce fait une synergie de réflexion aide au succès de la prise en charge.

Conclusion

Même si les patients reçus étaient plus satisfaits par la qualité de traitement et que l'accueil du malade par la secrétaire ou l'assistante et l'état et la propreté de la salle d'attente sont assez satisfaisant, il ressort tout de même que le temps mis en salle d'attente par les malades était peu satisfaisant et les moyens mis à la disposition pour faciliter l'attente, pas du tout satisfaisants.

Conflit d'intérêt

Il n'y a aucun conflit d'intérêt entre les auteurs ayant contribué à la mise en œuvre de ce travail

Contributions des auteurs

Nkolo Tolo Francis Daniel, Zing Salomon ont conçu l'étude ; Meli Foula Rinelle et Koude André Mercier ont collecté les données ; Nkolo Tolo Francis Daniel, Meli Foula Rinelle, Mossus Tatiana ont réalisé l'analyse statistique et rédigé le manuscrit ; Bengondo Messanga Charles a fait une lecture critique du manuscrit ; Tous les auteurs ont donné leur accord pour la publication.

Références

1. Bioy, Xavier. "Le droit fondamental à l'accès aux soins en Europe. Vers un standard de conciliation entre libertés économiques et droits du patient?" Revue des Affaires Européennes. Law & European Affairs. 2011;3: 495.
2. Bas A-C. L'accès aux soins bucco-dentaires dans la réforme 100% santé: contexte et perspectives. Santé Publique. 2023; 35(HS1): 119-124.
3. Adeniyi, Abiola. Facteurs affectant la satisfaction des patients à la clinique dentaire de l'hôpital universitaire de l'Etat de Lagos. 2013; 42(1): 25-31.
4. Njong, Aloysius Mom, Rosy Pascale Meyet Tchouapi. Evaluation de la satisfaction des usagers vis-à-vis de la qualité de service de santé au Cameroun. 2020.
5. Allen, I. Élaine et Seaman, Christopher A. Likert échelles et analyses de données. Progrès de la qualité. 2007; 40(7): 64-65.
6. Chabot J-M. Échelle de Likert : application pratique. La Revue du praticien (Paris). 2005; 55(10): 1111-1112.
7. Wu, Chien-Ho. "Une étude empirique sur la transformation des données à l'échelle de Likert en scores numériques." Sciences mathématiques appliquées. 2007; 58(1) : 2851-2862.
8. Cisse D, Daouda CMM, Lo, et al. Évaluation de la satisfaction des patients admis en service d'odontologie à Dakar. Pratiques et organisation des soins. 2010; (3): 225-230.
9. Mwela B., Kikwilu E.N. Patient satisfaction with dental services rendered at School of Dentistry, Muhimbili University of Health and Allied Sciences, Tanzania. Tanzania Dental Journal. 2012; 17(2): 38-44.
10. Al-Refeidi, Abdullah, Haralur, Satheesh B., Odusanya, Stephen A., et al. Patient satisfaction with the dental services of an educational institution. International Journal of Dental Clinics. 2012; 4(4): 1-6

Copyright © 2024 Journal of Science and Diseases